

**ADMINISTRACION DE LA CALIDAD EN SISTEMAS DE  
SALUD**

***“Administración de la calidad en Sistemas de Salud”***  
**(Cuadro Sinóptico)**

**PROFESORA:**

***Nelva Gálvez García***

**PRESENTA LA ALUMNA:**

**MARÍA VICTORIA CALDERÓN VÁZQUEZ**

**MODALIDAD, CUATRIMESTRE Y GRUPO:  
MAESTRIA EN ADMINISTRACION EN SISTEMAS DE  
SALUD, 4to CUATRIMESTRE**

# PROCESOS DE LA ATENCION DE LA SALUD

## CONCEPTOS (LA ATENCIÓN DE LA SALUD)

- Conjunto de intervenciones, procedimientos realizados, o indicados, por el personal de salud.

de o

Dar respuestas efectivas a las necesidades, valores y preferencias de los pacientes.

Atención sanitaria: conjunto de procesos a través de los cuales se concreta la provisión de prestaciones y cuidados de salud a un individuo.

- Asistencia sanitaria.

- Conservar la salud de las personas.
- Evitar el deterioro de la salud.
- Recuperar la salud.
- Detectar tan precozmente.
- Aliviar el dolor y minimizar el sufrimiento de los enfermos graves que no pueden ser curados.

- Razón de consulta expresada por el paciente.

Procedimientos diagnósticos, Procedimientos preventivos, Procedimientos terapéuticos, Procedimientos administrativos, Derivaciones, Seguimiento.

- Evaluación del proceso de atención.

Se miden diferentes características de sus intervenciones o procedimientos como: efectividad, calidad, seguridad y análisis de costo o beneficio.

## ANALISIS DE PROCESOS

- Componentes de un proceso.

Entradas, salidas, mecanismos y controles, inspeccionar cada componente individualmente y cómo interactúa para producir resultados.

- Indicadores de resultados.

Relacionados, directamente, con la finalidad y la misión propia de la Unidad o Servicio, midiendo el grado de eficacia o el impacto directo sobre el cliente o usuario.

- Indicadores del desarrollo de los procesos.

Relacionados con la eficacia y eficiencia del proceso, midiendo aspectos relacionados con las actividades.

- Gestión de la documentación.

Conjunto de informaciones que se requieren, independientemente de su soporte, para el correcto funcionamiento de los procesos de trabajo.

- Revisión de los procesos.

Evaluación: proceso sistemático y científico de determinación del grado de cumplimiento de una estructura.

- Fases de la evaluación

Definir el sujeto, en estructura, en el proceso, en los resultados, definir los criterios,( las políticas, metas, normas, etc.).

# PROCESOS DE LA ATENCION DE LA SALUD

Identificación de oportunidades de mejora a partir del análisis de los procesos.

- oportunidad de mejora: hallazgo en el cual sí existe un cumplimiento.

Relativo a la empresa: analizar y ejecutar, en el caso que lo decida la Dirección de la empresa.

Relativo al sistema de gestión: analizar y establecer las mejoras necesarias, para optimizar el sistema de gestión implementado.

- ¿Cómo evidenciamos mediante documentos las oportunidades de mejora asociados al futuro de la empresa?

Identificación del contexto de la organización.

De las oportunidades identificadas, se realiza la evaluación de riesgos. Toma de decisiones por parte de la Dirección, analiza, si es posible, puede o no.

- ¿Cómo evidenciamos mediante documentos las oportunidades de mejora asociados al sistema de gestión?

Introducen, explican y se planifican en el acta de la revisión del sistema de gestión y/o en las actas de reunión del seguimiento del Comité de Calidad.

Finalidad de elegir si es adecuado a no llevarlas a cabo. Objetivo de la empresa (registro de objetivos) asociado a su indicador de seguimiento (registro de indicadores).

- Planificación de las oportunidades de mejora.

Establecer una planificación de las acciones a llevar a cabo para poder alcanzar la meta.

Analizar los riesgos asociados.

Analizar los beneficios económicos, estructurales, Una organización exitosa es aquella que de manera consistente busca la mejora continua.

- ¿Cómo entender las oportunidades según ISO 9001?

“facilitar oportunidades para aumentar la satisfacción del cliente”

Las oportunidades deben tratarse de acuerdo con la capacidad de la organización para comprenderlas y anticipar posibles consecuencias.

Gracias al pensamiento basado en el riesgo, la organización podrá determinar los factores que pueden causar.

# MEDICION DE LA CALIDAD

## INDICADORES DE CALIDAD:

### Definición

Herramientas y sistemas que posee una empresa para medir el funcionamiento de sus procesos, instrumentos de medición, basados en hechos y datos, que permiten evaluar la calidad de los procesos, productos y servicios para asegurar la satisfacción de los clientes.

Parte de una metodología que permite evaluar, medir u objetivar en el tiempo, comportamientos o resultados relacionados con el proceso de atención de salud.

Herramienta que permite registrar y monitorear indicadores de calidad en las unidades de los servicios de salud

Relacionadas con las dimensiones.

Que se centren en el verdadero impacto de la calidad.

En forma de gráficos de fácil interpretación.

Variaciones del parámetro que se esté midiendo.

Económicos: sencillos de calcular y gestionar.

### Requieren supervisión constante de la gestión

- Realistas
- Efectistas
- Sensibles
- Visibles
- Económicos

### Clasificación de los Indicadores de calidad

- Generales
- Específicos
- Ponderados
- Conformidad
- Servicio
- Satisfacción

Índices de incumplimiento de requisitos.

Similares a los anteriores.

Considerando una valoración.

Se evalúa internamente.

Atención del servicio.

### Componentes de un sector re calidad

- Indicador: lo que se quiere medir.
- Fuente de los datos:
- Responsable de la toma de datos

### Características de un sistema de gestión de calidad

- Generalmente son cuantitativos.
- Han de poder compararse en el tiempo.
- Tienen que ser fiables.
- Han de ser sencillos de utilizar.
- Deben ser compatibles con los otros indicadores

Un correcto sistema de gestión de la calidad ha de tener ciertas características, recogidas en la Norma ISO 9001.

## BIBLIOGRAFIA

Proceso de atención a la salud conceptos - Bing

Proceso de atención - Wikipedia, la enciclopedia libre, consulta el 16 de octubre, 2021

Microsoft Word - vol62-1-1994.doc (revistamedicahondurena.hn),

Encontrando oportunidades de mejora en la organización - Impulso (impulsoconsultores.pe)

Oportunidad de mejora definición - Microsoft Bing Search

Proceso de atención - Wikipedia, la enciclopedia libre

Aprovechar las oportunidades según ISO 9001 (escuelaeuropeaexcelencia.com).